

Octopush

Connecteur MS Dynamics CRM

Guide utilisateur

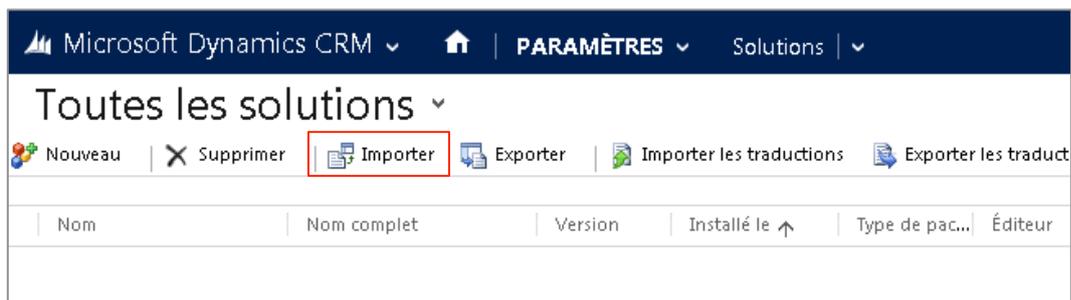
INSTALLATION	3
Import de la solution Dynamics CRM.....	3
Publication des personnalisations.....	5
PARAMETRAGE	6
Configuration	6
Informations de connexion	6
Préférences.....	7
Envois unitaires.....	7
Campagnes SMS.....	7
Consultation du crédit.....	7
Modèles de SMS	7
Listes marketing	10
Création d'une liste marketing	10
Ajout de destinataires à une liste marketing	11
UTILISATION	14
Envoi d'un SMS unitaire	14
Campagnes SMS	16
Création d'une campagne.....	16
Choix des destinataires	18
Envoi différé	22
Composition du SMS.....	22
Statut de la campagne	23
Simulation de la campagne	23
Transmission de la campagne.....	25
Validation de la campagne	26
Annulation de la campagne.....	26
Historique des emails envoyés via une campagne.....	26
Envoi d'un SMS sur un hook	27
Hooks pré-paramétrés	27
Commande validée	27
Commande annulée	29
Accusé de réception de nouvel incident	30
Résolution d'incident	30
Nouveau devis établi	31
Facture réglée.....	32
Inscription d'un membre	33
Relance d'un contact inactif depuis x jours.....	34
Ajouter un nouveau hook	35

Installation

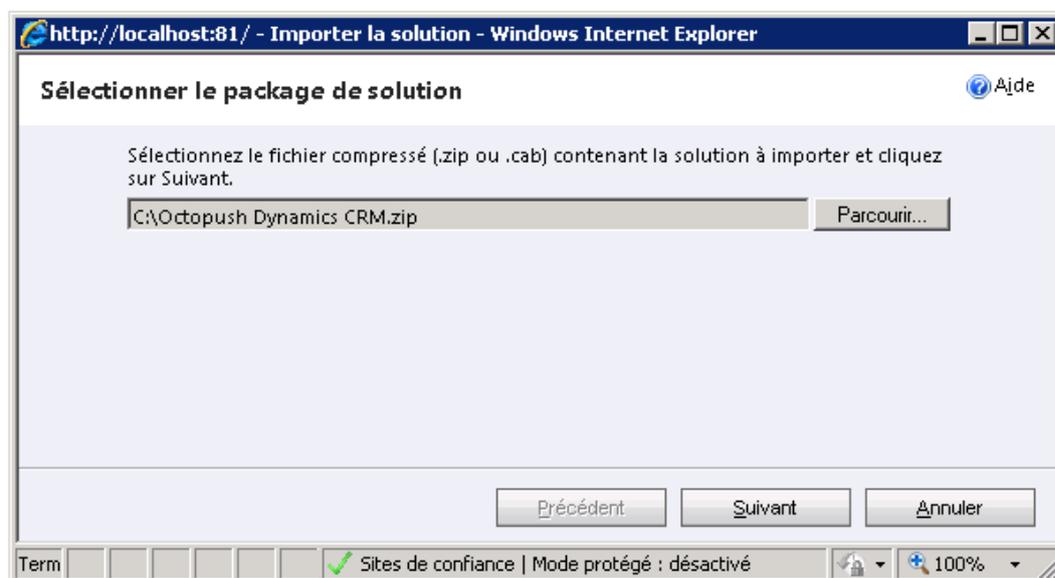
Import de la solution Dynamics CRM

Pour installer la solution « Octopush » dans Dynamics CRM :

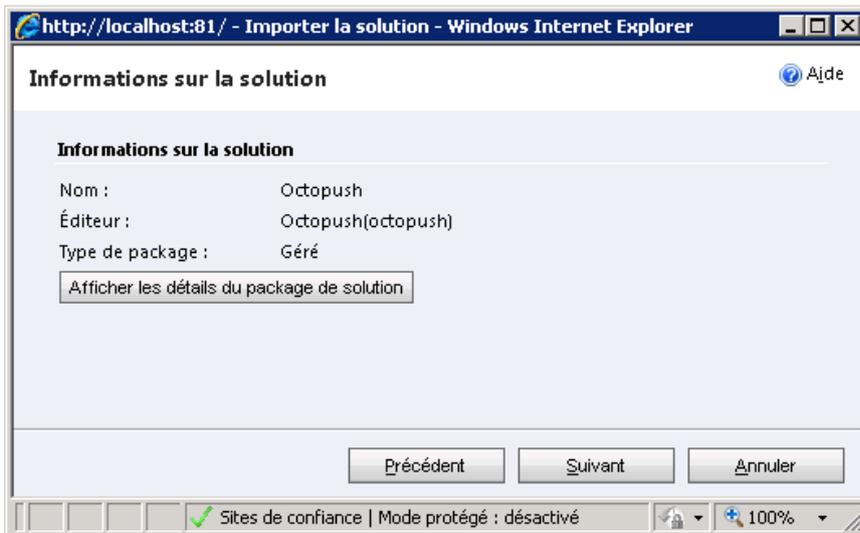
- Télécharger le fichier « Octopush Dynamics CRM 1.0.zip » depuis le MarketPlace Microsoft, à l'adresse <http://xxxxxxxx>
- Dans Dynamics CRM, aller dans la rubrique « Paramètres → Solutions », puis cliquer sur « Importer » :



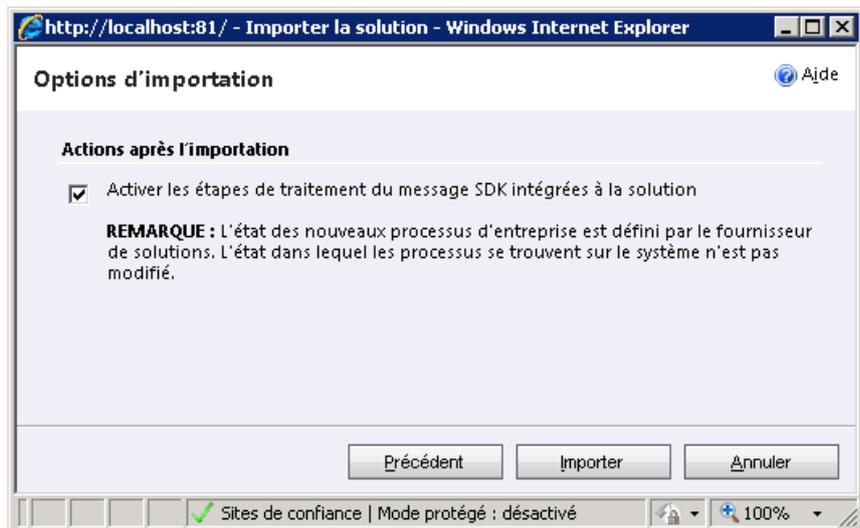
- Cliquer sur « Parcourir », sélectionner le fichier « Octopush Dynamics CRM 1.0.zip », puis cliquer sur « Suivant » :



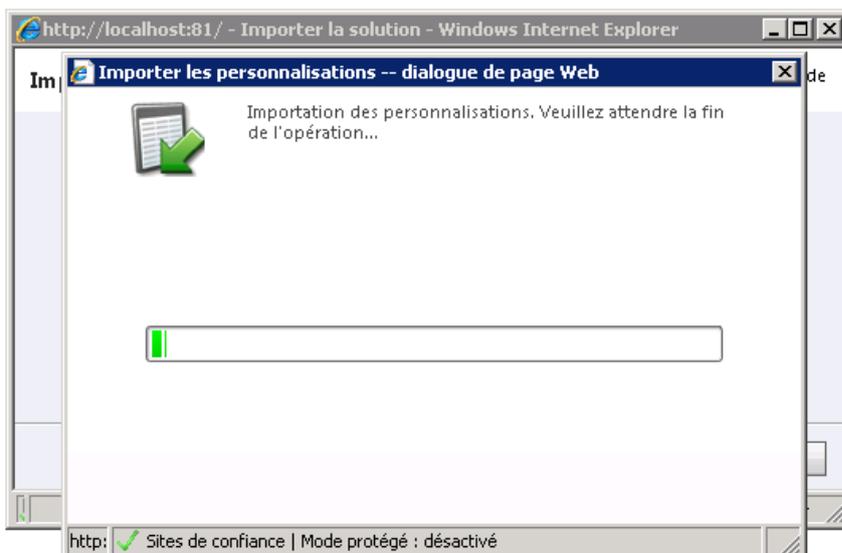
- Cliquer sur « Suivant » :



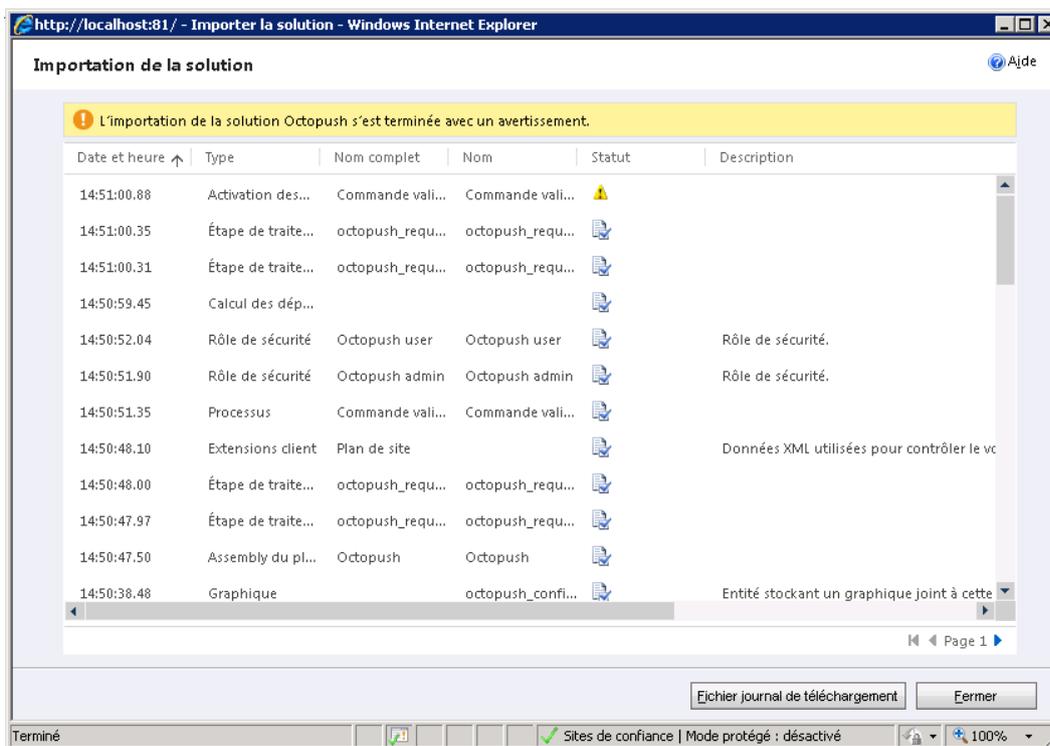
- Vérifier que la case « Activer les étapes de traitement du message SDK intégrées à la solution » est bien cochée, puis cliquer sur « Suivant ».



- Patienter pendant l'installation de la solution :



- Un résumé s'affiche une fois l'installation terminée :

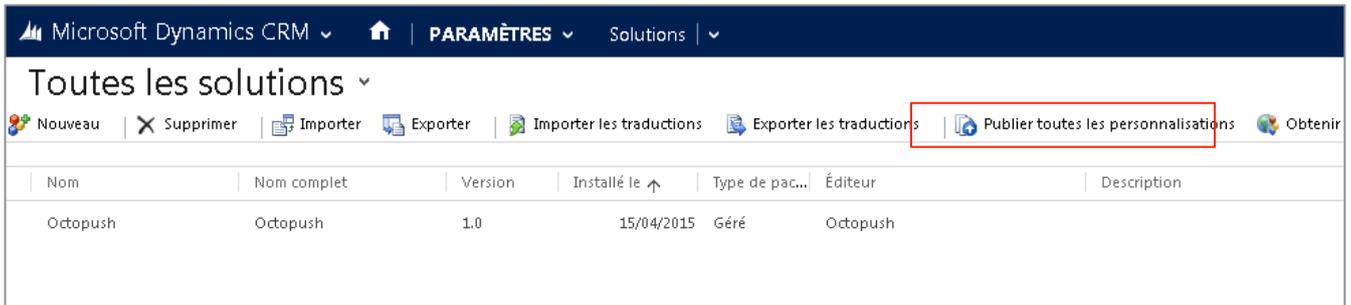


NB : l'avertissement mentionné est normal et peut-être ignoré.

- Fermer la fenêtre

Publication des personnalisations

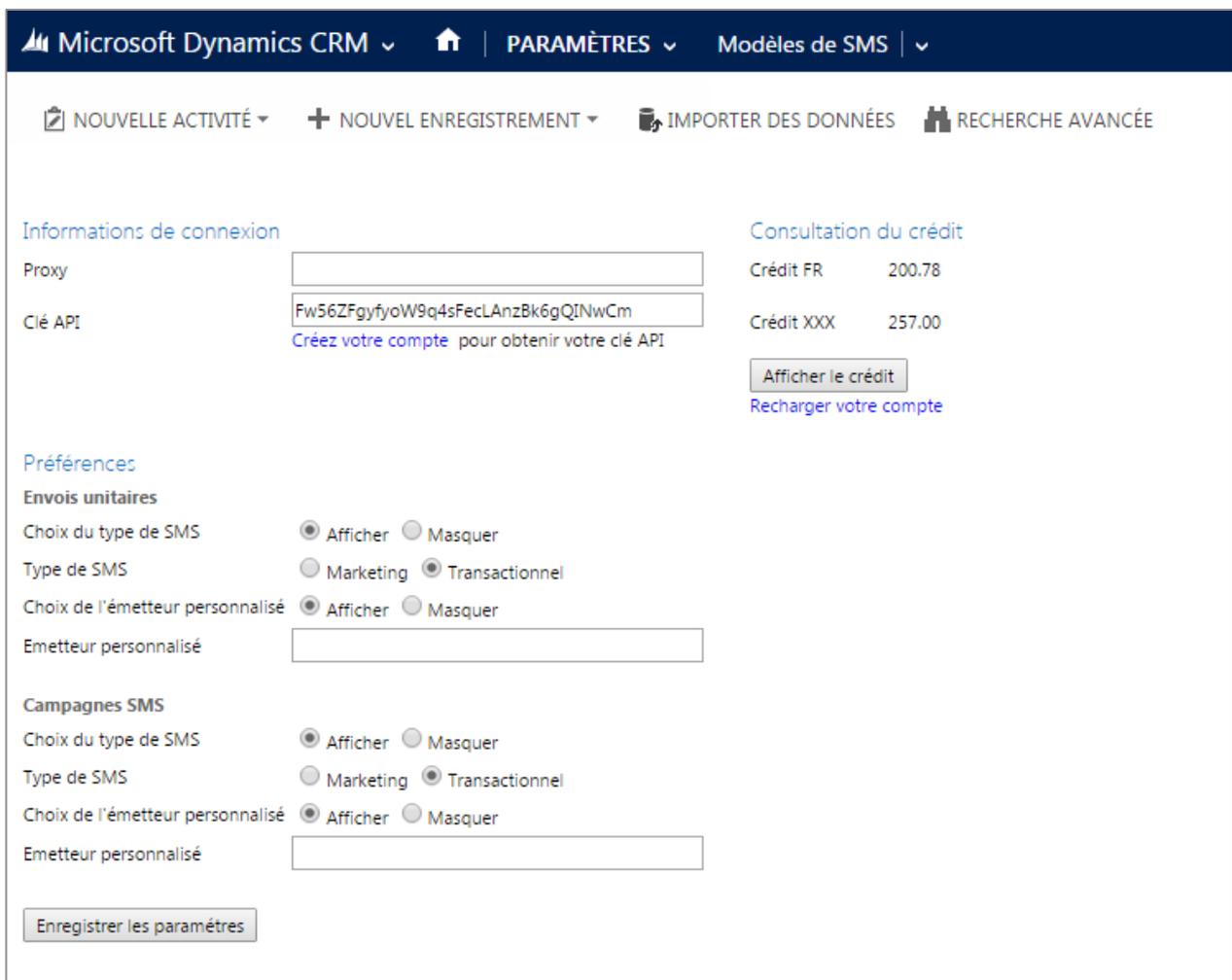
Une fois l'installation de la solution effectuée, cliquer sur « Publier toutes les personnalisations », dans la rubrique « Paramètres → Solutions » de Dynamics CRM :



Paramétrage

Configuration

Aller dans la rubrique « Paramètres → Configuration » de Dynamics CRM :



Informations de connexion

- Proxy : Nom du serveur proxy utilisé par votre serveur Dynamics CRM pour accéder à CRM. Le nom du serveur doit être indiqué sous la forme « NOM_SERVEUR:PORT » (par exemple : « proxy.domain.com:8080 »)

- Clé API : Clé qui vous permet de vous authentifier auprès d'Octopush. Si vous n'avez pas encore de clé API, obtenez-en une en cliquant sur le lien « Créez votre compte ».

Préférences

Envois unitaires

- Choix du type de SMS : Indiquez si vous souhaitez que vos utilisateurs puissent choisir entre un SMS « Marketing » et un SMS « transactionnel » lorsqu'ils effectuent un envoi de SMS unitaire (vers un destinataire unique).
- Type de SMS : Choisissez le type de SMS par défaut, « Marketing » ou « Transactionnel », pour vos envois unitaires de SMS.
- Choix de l'émetteur personnalisé : Indiquez si vous souhaitez que vos utilisateurs puissent choisir un émetteur personnalisé pour leurs envois de SMS unitaires.
- Emetteur personnalisé : Choisissez un émetteur personnalisé par défaut pour vos envois unitaires de SMS (optionnel).

Campagnes SMS

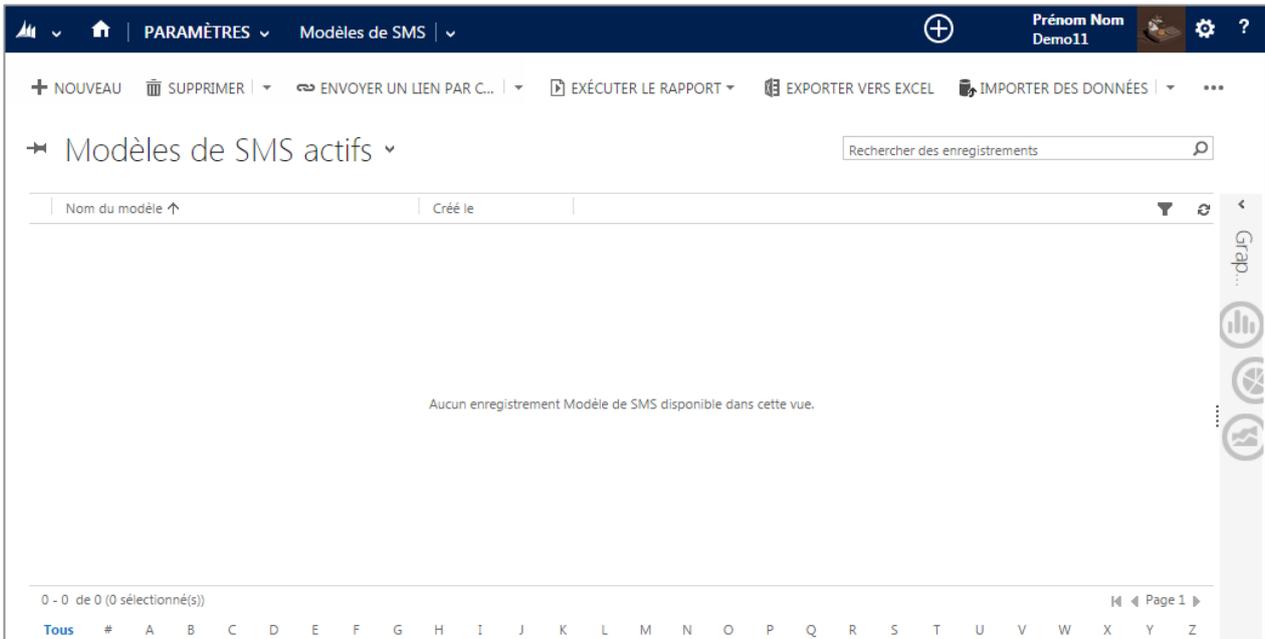
- Choix du type de SMS : Indiquez si vous souhaitez que vos utilisateurs puissent choisir entre un SMS « Marketing » et un SMS « transactionnel » lorsqu'ils effectuent un envoi de SMS via une campagne (vers une liste de diffusion).
- Type de SMS : Choisissez le type de SMS par défaut, « Marketing » ou « Transactionnel »
- Choix de l'émetteur personnalisé : Indiquez si vous souhaitez que vos utilisateurs puissent choisir un émetteur personnalisé pour leurs envois de SMS unitaires.
- Emetteur personnalisé : Choisissez un émetteur personnalisé par défaut pour vos envois de SMS unitaires (optionnel).

Consultation du crédit

Cliquer sur « Afficher le crédit » pour consulter le nombre de SMS restants sur votre compte.

Modèles de SMS

Pour créer des modèles types de SMS, avec champs de fusion, aller dans la rubrique « Paramètres → Modèles de SMS » de Dynamics CRM.



Cliquer sur « Nouveau » pour créer un nouveau modèle de SMS.



- Nom du modèle : libellé descriptif
- Statut : « En cours de création » ou « Publié ».
 - o Les modèles « en cours de création » ne sont pas visibles par les utilisateurs
 - o Une fois votre modèle terminé, passez le en statut « Publié » pour qu'il soit visible
- Entité applicable : les SMS peuvent être envoyés à des prospects, des contacts ou des comptes. Choisissez ici le type d'enregistrements pour lequel vous créez un modèle.

- Texte du modèle : Tapez ici le texte de votre SMS. Le texte de votre SMS peut contenir des champs de fusion. Pour ajouter un champ de fusion, sélectionnez le dans la liste déroulante, puis cliquez sur « Insérer » :

Microsoft Dynamics CRM | PARAMÈTRES | Modèles de SMS | Nouveau Modèle d... | Créer

ENREGISTRER | ENREGISTRER ET FERMER | NOUVEAU | ÉDITEUR DE FORMULAIRES

MODÈLE DE SMS : INFORMATIONS

Nouveau Modèle de SMS

Nom du modèle * **Confirmation de commande**

Statut **En cours de création**

Entité applicable **Contact**

Texte du modèle

A des enfants | Insérer

- Ne pas autoriser l'envoi de messages en nombre
- Ne pas autoriser la télécopie
- Ne pas autoriser le courrier électronique
- Ne pas autoriser le courrier postal
- Ne pas autoriser l'envoi de messages en nombre
- Ne pas autoriser les appels téléphoniques
- Nom**
- Nom complet
- Nom complet Yomi
- Nom de la société
- Nom des enfants
- Nom du (de la) conjoint(e)/partenaire
- Nom Yomi
- Nombre d'enfants
- Numéro de téléphone de l'assistant
- Numéro de téléphone du directeur
- Numéro de version
- Numéro de version de la règle du fuseau horaire
- Numéro séquentiel d'importation
- Organismes d'état

egistrée.

Microsoft Dynamics CRM | PARAMÈTRES | Modèles de SMS | Nouveau Modèle d... | Créer

ENREGISTRER | ENREGISTRER ET FERMER | NOUVEAU | ÉDITEUR DE FORMULAIRES

MODÈLE DE SMS : INFORMATIONS

Nouveau Modèle de SMS

Nom du modèle * **Confirmation de commande**

Statut **En cours de création**

Entité applicable **Contact**

Texte du modèle

Nom | Insérer

Bonjour Mr [lastname], votre commande a bien été enregistrée.

NB : La liste déroulante des champs fusion fait figurer tous les champs du type d'enregistrement choisi (prospect, contact ou compte). Si vous avez ajouté des champs personnalisés supplémentaires à ces types d'enregistrements, ils seront automatiquement visibles dans la liste déroulante des champs de fusion.

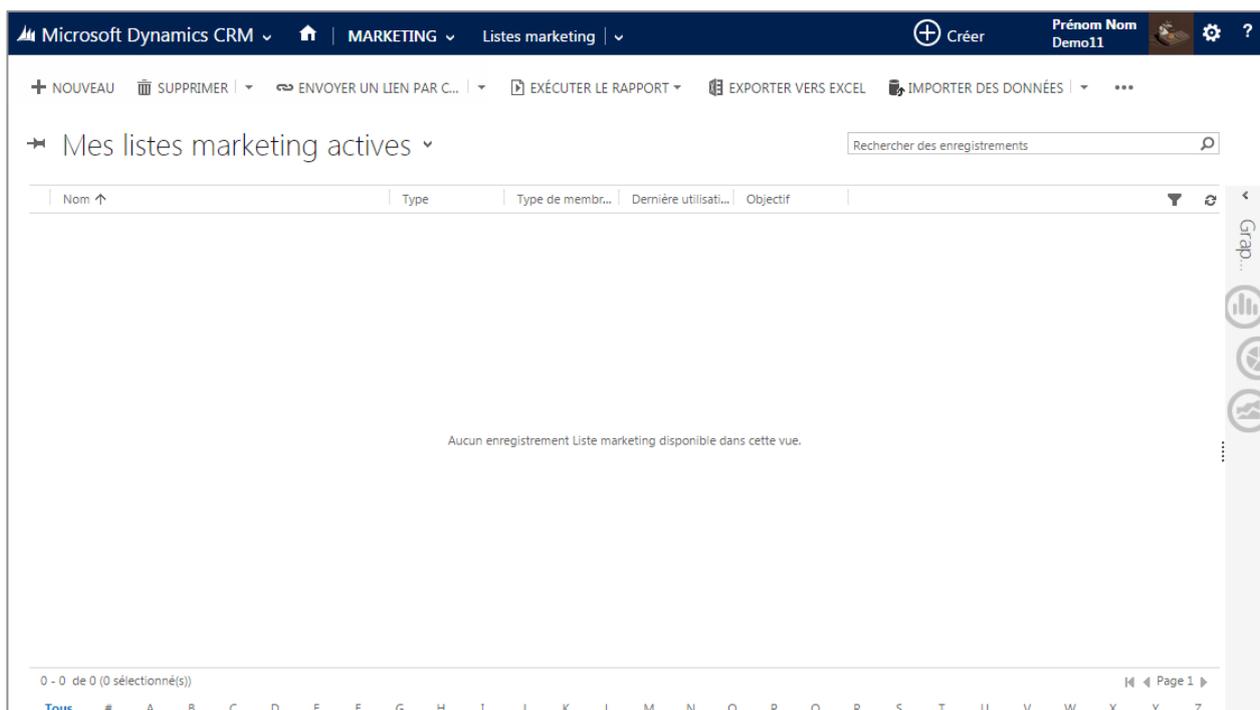
Une fois votre modèle de SMS terminé, passez son statut à « Publié », puis cliquez sur « Enregistrer » ou « Enregistrer et fermer ».

Listes marketing

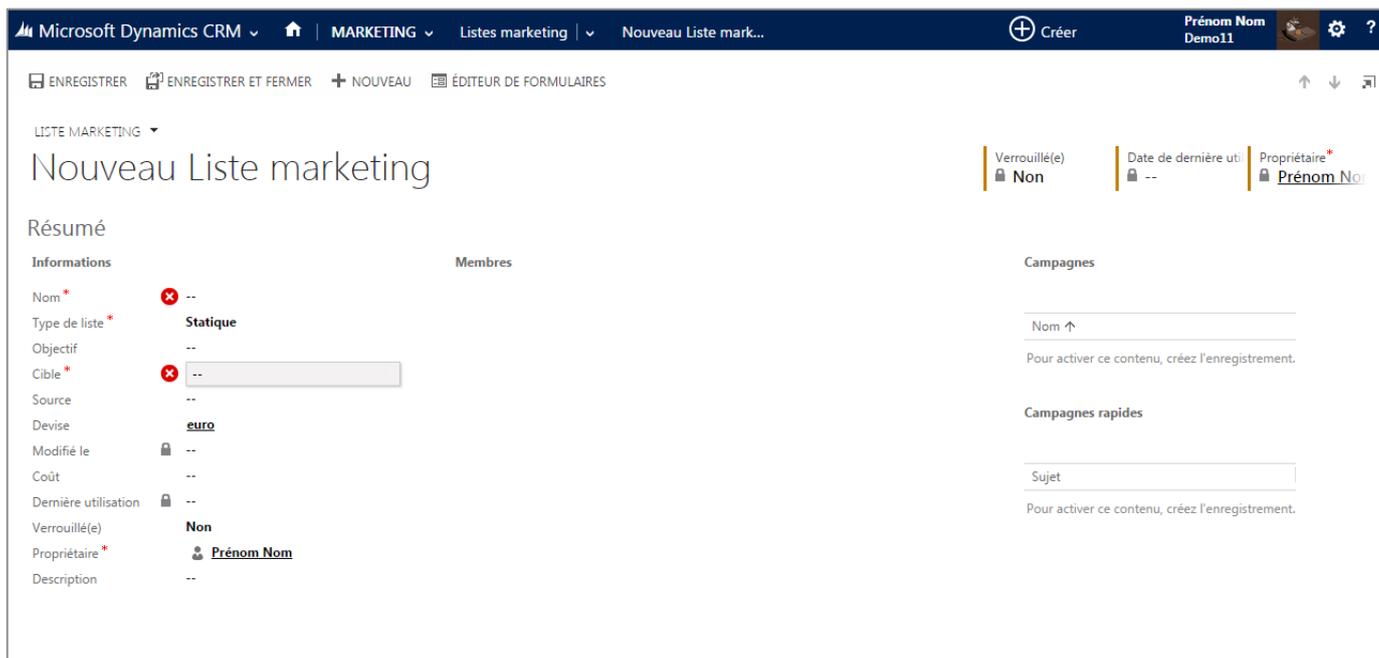
Les listes marketing permettent de définir les cibles (prospects, contacts ou comptes) des campagnes de SMS.

Création d'une liste marketing

Pour créer une liste marketing, aller dans la rubrique « Marketing → Listes marketing » de Dynamics CRM.



Cliquer sur « Nouveau » pour créer une liste marketing.



- Nom : Donnez un nom à votre liste marketing
- Type de liste : « Statique » ou « Dynamique » :
 - o Dans une liste statique, les membres de la liste sont ajoutés soit manuellement, soit selon des critères de recherche, et cette liste n'évolue pas d'elle-même.
 - o Dans une liste dynamique, les membres ne sont pas ajoutés manuellement, mais selon des critères de recherche. La liste est alors automatiquement alimentée avec les enregistrements (compte, prospect ou contact) qui correspondent aux critères. Lorsque des enregistrements sont créés/modifiés/supprimés, la liste se met automatiquement à jour.
- Cible : Prospect, contact ou compte. Une liste marketing ne peut contenir que des enregistrements du même type. Si vous souhaitez envoyer des SMS à des types d'enregistrements différents, plusieurs listes marketing devront être créées.

Ajout de destinataires à une liste marketing

Après avoir enregistré la liste marketing, cliquez sur l'icône « + » dans la zone « Membres » :

LISTE MARKETING ▾

Liste marketing contacts

Résumé

Informations

Nom* **Liste marketing contacts**

Type de liste* **Statique**

Objectif --

Cible* **Contact**

Source --

Devise **euro**

Modifié le **15/04/2015 15:50**

Coût --

Dernière utilisation **--**

Verrouillé(e) **Non**

Propriétaire* **Prénom Nom**

Description --

Membres

+

Nom complet ↑ | Téléphone professio...

Aucun enregistrement Contact trouvé.

Gérer les membres

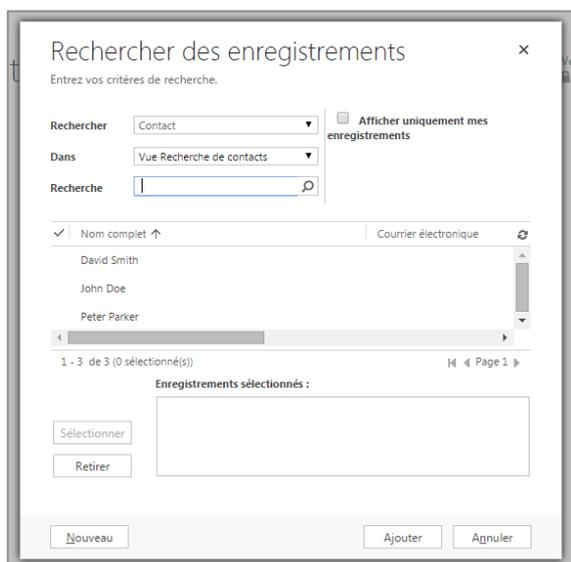
Choisissez comment rechercher des clients, puis les ajouter ou supprimer dans les membres de la liste marketing.

Comment souhaitez-vous chercher les membres ?

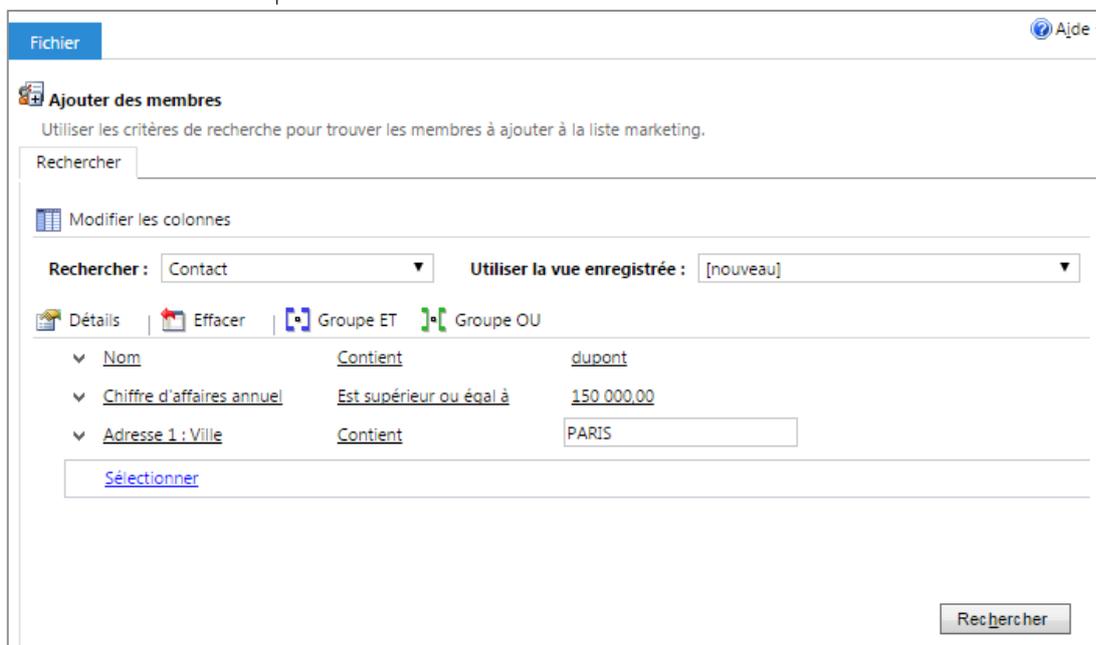
- Ajouter à l'aide de la Recherche**
Chercher des membres à ajouter à la liste marketing.
- Ajouter à l'aide de la Recherche avancée**
Chercher les membres à ajouter en fonction de critères de recherche.
- Retirer à l'aide de la Recherche avancée**
Chercher les membres à supprimer en fonction de critères de recherche.
- Évaluer à l'aide de la Recherche avancée**
Évaluer les membres à conserver dans la liste marketing en fonction de critères de recherche. Mettre à jour la liste.

Plusieurs possibilités sont offertes pour gérer la liste des membres :

- Ajouter à l'aide de la recherche : Permet de rechercher les membres à ajouter à l'aide d'une recherche simple (par le nom par exemple)



- Ajouter à l'aide de la recherche avancée : Permet de rechercher les membres à ajouter à l'aide d'une recherche combinant plusieurs critères.

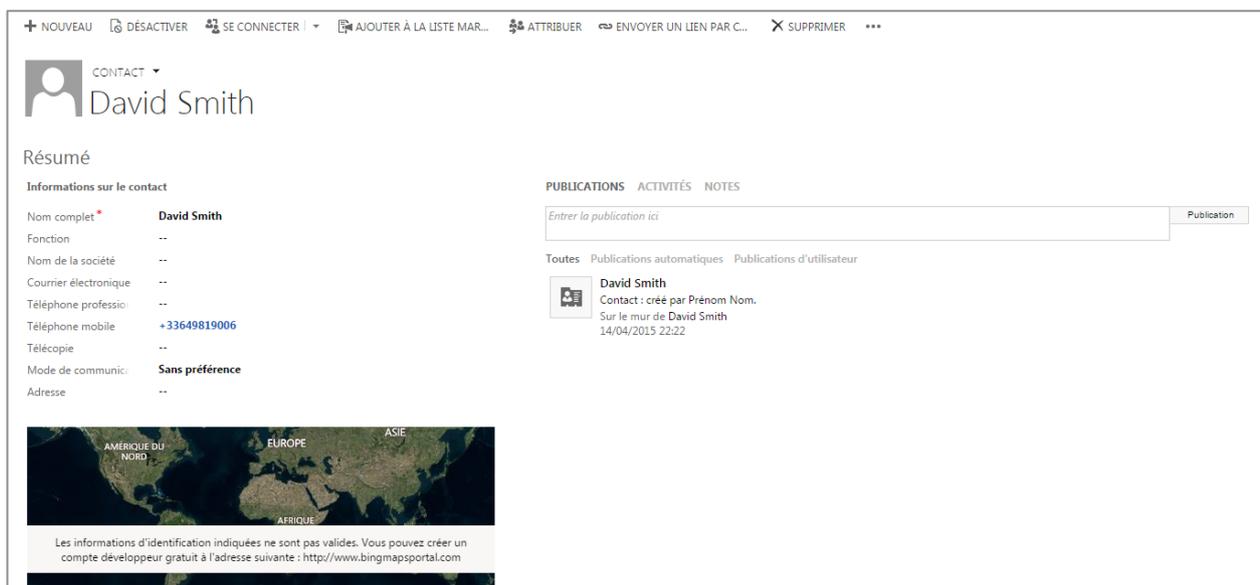


- Retirer à l'aide de la recherche avancée : supprime de la liste marketing les membres qui correspondent aux résultats de la recherche avancée.
- Evaluer à l'aide de la recherche avancée : ne conserve dans la liste marketing que les membres qui correspondent aux résultats de la recherche avancée. Les autres membres sont supprimés de la liste marketing.

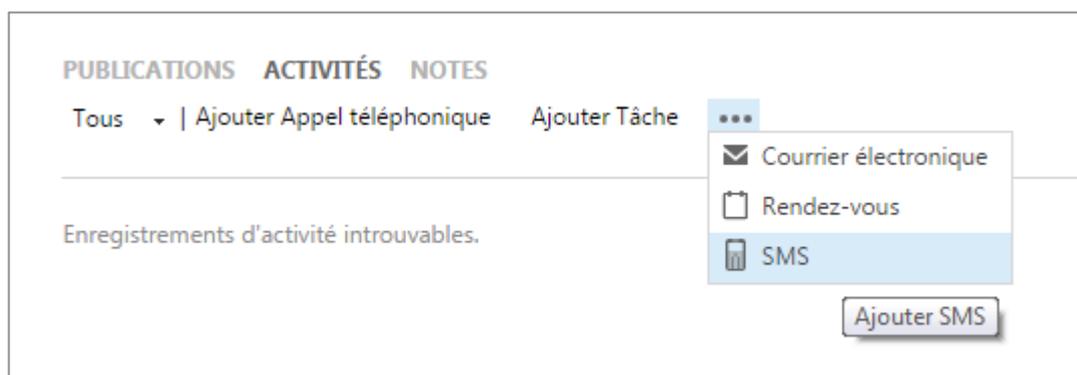
Utilisation

Envoi d'un SMS unitaire

Ouvrez la fiche du destinataire auquel vous souhaitez envoyer un SMS. Le destinataire peut être un prospect, un contact ou un compte.



Dans la zone Activités, choisissez « Ajouter SMS » :



La fenêtre de composition d'un nouveau SMS s'ouvre :

Microsoft Dynamics CRM | MARKETING | Contacts | Nouveau SMS

ENREGISTRER | MARQUER COMME TERML... | ENREGISTRER ET FERMER | ÉDITEUR DE FORMULAIRES

SMS : INFORMATIONS

Nouveau SMS

Destinataire: David Smith | Type de SMS: Transactionnel

Numéro destinataire: +33649819006 | Expéditeur: SMS

Date d'échéance: --

Texte: [] | Appliquer le modèle

0 caractères

- Destinataire : Lien vers la fiche du destinataire. Ce champ est rempli automatiquement.
- Numéro destinataire : numéro de mobile du destinataire. Ce champ est rempli automatiquement et peut être modifié si nécessaire avant envoi du SMS.
NB : Pour les destinataires « contact » et « prospect », le numéro pris en compte est le « numéro de mobile » indiqué sur la fiche du destinataire. Pour les destinataires « compte », le numéro pris en compte est le « numéro de mobile » indiqué sur la fiche du contact principal du compte.
- Type de SMS : marketing ou transactionnel. NB : Ce champ est visible si le choix du type de SMS est autorisé (cf. [Préférences](#)).
- Expéditeur : Saisissez un émetteur personnalisé, si nécessaire. NB : Ce champ est visible si le choix de l'émetteur est autorisé.
- Date d'échéance : Indiquez la date et l'heure à laquelle vous souhaitez que le SMS soit envoyé. Laissez ce champ vide si vous souhaitez envoyer le SMS immédiatement.

Saisissez votre message dans le champ « Texte ». Vous pouvez baser votre texte sur un modèle de SMS, en sélectionnant celui-ci et en cliquant sur « Appliquer le modèle ».

Cliquer sur « Enregistrer » puis sur « Envoyer » pour envoyer le SMS.

Microsoft Dynamics CRM | MARKETING | Contacts | Nouveau SMS

MARQUER COMME TERMI...

 EN OPPORTUNITÉ

SMS : INFORMATIONS

Destinataire: David Smith | Type de SMS: Transactionnel
 Numéro destinataire: +33649819006 | Expéditeur: SMS
 Date d'échéance: --

Texte: Appliquer le modèle
 0 caractères

Une fois le SMS envoyé, une activité « SMS » est ajoutée à l'historique du destinataire.

+ NOUVEAU | DÉSACTIVER | SE CONNECTER | AJOUTER À LA LISTE MAR... | ATTRIBUER | ENVOYER UN LIEN PAR C... | SUPPRIMER

CONTACT David Smith

Résumé

Informations sur le contact

Nom complet*	David Smith
Fonction	--
Nom de la société	--
Courrier électronique	--
Téléphone professionnel	--
Téléphone mobile	+33649819006
Télécopie	--
Mode de communication	Sans préférence
Adresse	--

PUBLICATIONS ACTIVITÉS NOTES

Tous | Ajouter Appel téléphonique | Ajouter Tâche

Bonjour Mr Smith, vo...
 Terminé par Prénom Nom Aujourd'hui

Campagnes SMS

Les campagnes permettent de déclencher l'envoi en masse de SMS vers une liste de diffusion. Les campagnes s'appuient sur des modèles de SMS, permettant d'envoyer des messages personnalisés aux destinataires.

Création d'une campagne

Pour créer une nouvelle campagne, aller dans la rubrique « Marketing → Campagnes » de Dynamics CRM.

The screenshot shows a web application interface for managing marketing campaigns. At the top, there is a navigation bar with 'MARKETING' and 'Campagnes' menus. A user profile 'Prénom Nom Demo11' is visible in the top right. Below the navigation, there is a toolbar with actions: '+ NOUVEAU', 'NOUVEAU MODÈLE', 'SUPPRIMER', 'ENVOYER UN LIEN PAR C...', 'EXÉCUTER LE RAPPORT', and 'EXPORTER VERS EXCEL'. The main heading is 'Mes campagnes' with a search input 'Rechercher des enregistrements'. Below this is a table with columns: 'Nom', 'Modèle', 'Raison du statut', and 'Créé le'. The table is currently empty, displaying the message 'Aucun enregistrement Campagne disponible dans cette vue.' At the bottom, there is a pagination bar showing '0 - 0 de 0 (0 sélectionné(s))' and 'Page 1'. A vertical sidebar on the right contains icons for 'Grap...', a bar chart, a pie chart, and a line chart.

Cliquer sur « Nouveau » pour créer une nouvelle campagne

MARKETING | Campagnes | Nouveau Campagne

ENREGISTRER ENREGISTRER ET FERMER + NOUVEAU ÉDITEUR DE FORMULAIRES

CAMPAGNE : INFORMATIONS

Nouveau Campagne

Général

Nom*	<input type="text"/>	Raison du statut	Proposée
Code de la campagne	--	Type de campagne	Publicité
Devise*	euro		
Réponse attendue(%)	--	Tarifs	--
Proposition	--		

Planification

Début proposé	--	Début réel	--
Fin proposée	--	Fin réelle	--

Description

Description --

SMS

Paramètres de la campagne SMS

Type de destinataires --

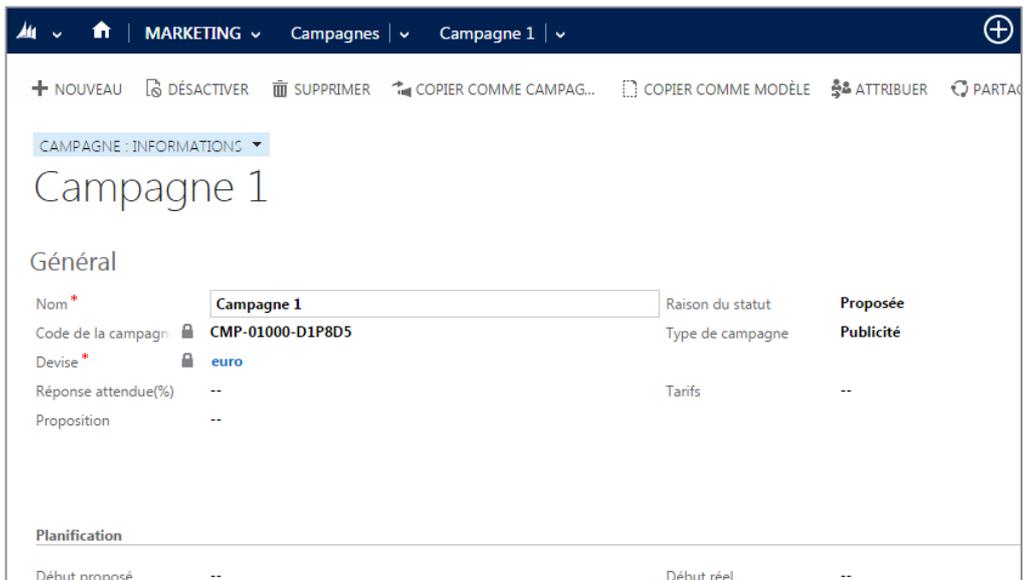
Texte

Saisir au minimum un nom de campagne puis cliquer sur « Enregistrer ».

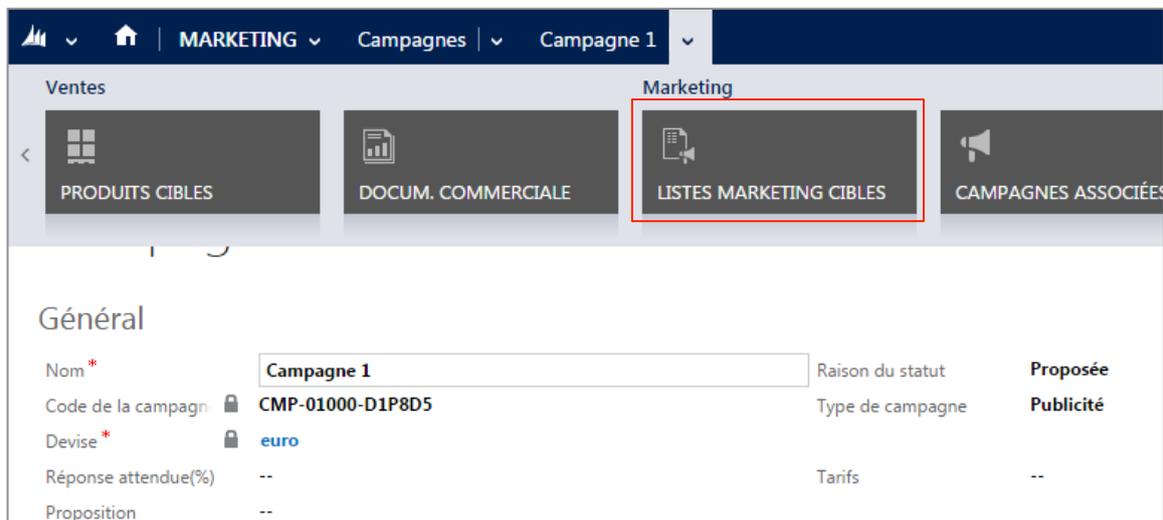
Choix des destinataires

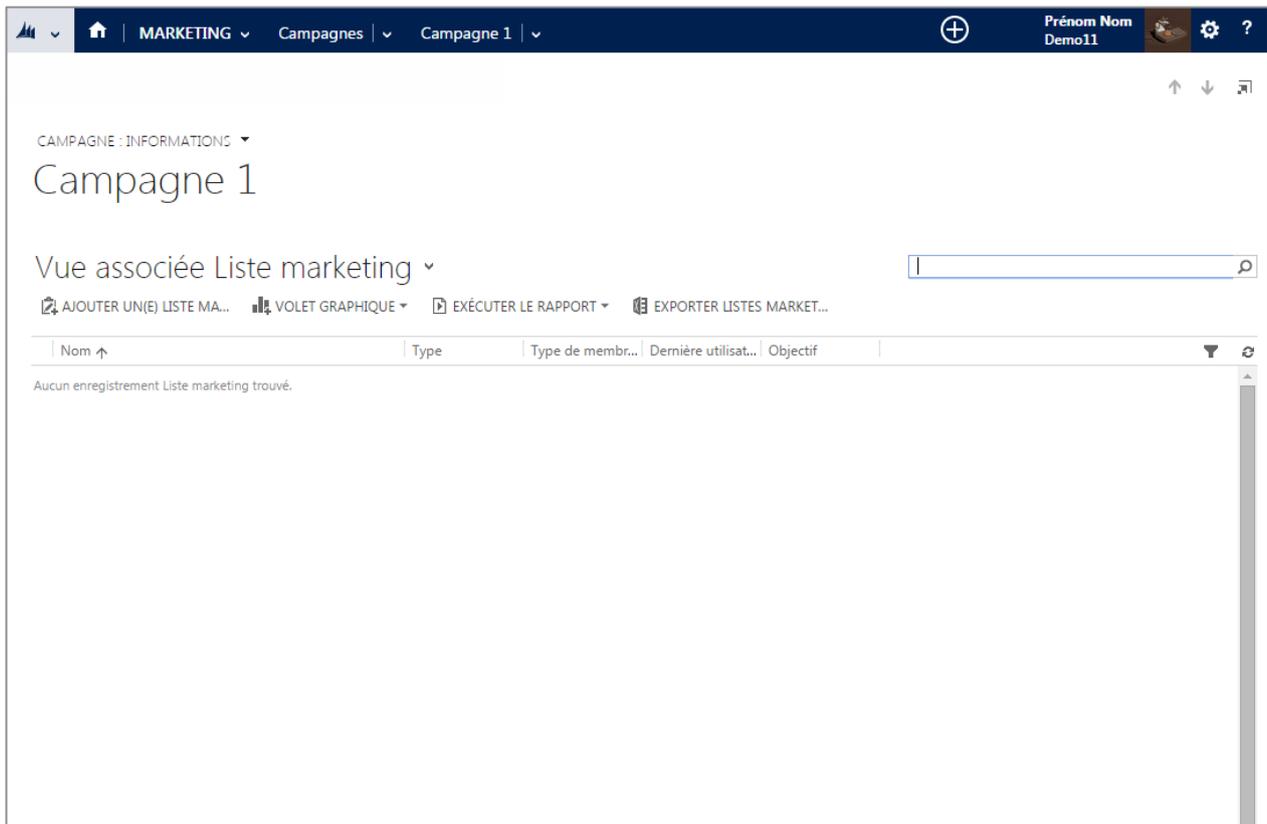
Après avoir enregistré la campagne, cliquer sur l'icône « flèche bas » à droite du nom de la campagne, dans le bandeau en haut de la fenêtre :



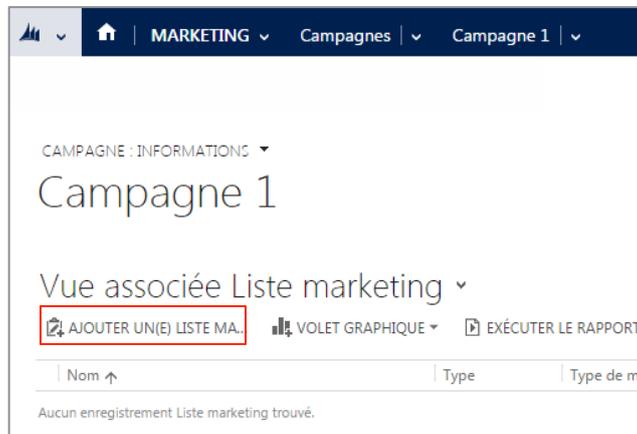


Dans le ruban qui s'ouvre, cliquer sur « Listes marketing cibles ».





Cliquer sur « Ajouter une liste marketing » :



Sélectionnez la (ou les) liste(s) marketing en cliquant sur « Sélectionner », puis valider en cliquant sur « Ajouter ».

Rechercher des enregistrements

Entrez vos critères de recherche.

Rechercher **Afficher uniquement mes enregistrements**

Dans

Recherche

✓	Nom	Type	Objectif	Type
✓	Liste marketing contacts	Statique		Contact

1 - 1 de 1 (1 sélectionné(s)) Page 1

Enregistrements sélectionnés :

Liste marketing contacts

Confirmer l'ajout

Sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez ajouter cette liste marketing :

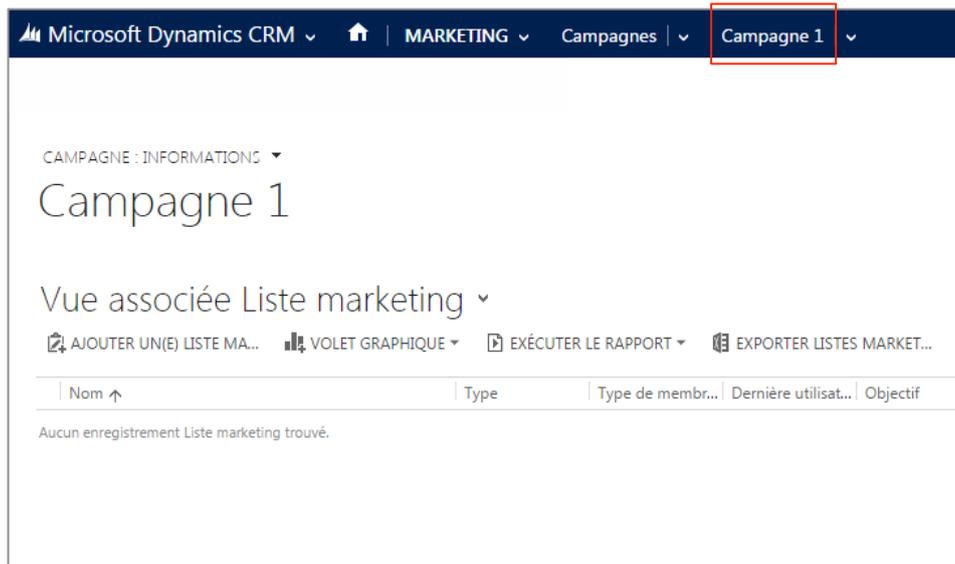
À la campagne uniquement.

À la campagne et à toutes les activités de campagne non distribuées.

Choisir « A la campagne uniquement » puis cliquer sur « Ajouter ».

NB : Vous pouvez associer plusieurs listes marketing à une même campagne. Chacune des listes peut être statique ou dynamique. Les listes marketing doivent toutes concerner le même type d'enregistrement (prospect, contact ou compte).

Cliquez sur ce bouton pour revenir à la campagne :



Envoi différé

Indiquez dans le champ « Début réel » la date et l'heure à laquelle vous souhaitez que les SMS soient envoyés. Laissez ce champ vide si vous préférez que les SMS soient envoyés immédiatement.

CAMPAGNE : INFORMATIONS

Campagne 1

Général

Nom *	Campagne 1	Raison du statut	Proposée
Code de la campagne	CMP-01000-D1P8D5	Type de campagne	Publicité
Devise *	euro	Tarifs	--
Réponse attendue(%)	--		
Proposition	--		

Planification

Début proposé	--	Début réel	--
Fin proposée	--	Fin réelle	--

Composition du SMS

Saisissez le texte du message dans le champ « Texte » :

SMS

Paramètres de la campagne SMS

Type de destinataires Contact

Texte

0 caractères

Type de SMS Transactionnel

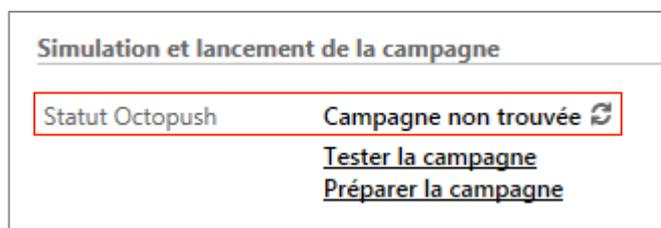
Expéditeur SMS

- Texte : Le texte de votre message ne peut pas dépasser 489 caractères. Cette indication n'est valable que lorsque le texte ne contient pas de champs de fusion. Si des champs de fusion sont présents, la longueur du message peut éventuellement dépasser le nombre de caractères indiqué. Dans ce cas, vous recevrez une alerte au moment de la simulation de la campagne (cf. Simulation de la campagne).

Pour utiliser un modèle de SMS, sélectionnez le dans la liste déroulante puis cliquez sur « Appliquer le modèle ».

- Type de SMS : marketing ou transactionnel. NB : Ce champ est visible si le choix du type de SMS est autorisé (cf. [Préférences](#)).
- Expéditeur : Saisissez un émetteur personnalisé, si nécessaire. NB : Ce champ est visible si le choix de l'émetteur est autorisé.

Statut de la campagne



Le statut vous permet de connaître l'état de votre campagne sur les serveurs Octopush.

- Campagne non trouvée : la campagne n'a pas encore été transmise à Octopush. Une nouvelle campagne se trouve par défaut dans ce statut.
- Campagne en cours de compilation : la campagne a été transmise et est en cours de compilation. La campagne pourra être soumise dès la compilation terminée.
- Campagne envoyée : la campagne a été soumise, les SMS vont être envoyés.

Simulation de la campagne

Avant de soumettre votre campagne, vous pouvez la simuler pour vérifier qu'elle ne comporte pas d'erreurs. Pour cela, cliquez sur « Tester » la campagne.

La simulation vérifie que :

- Le message n'est pas vide
- La longueur du message pour chaque destinataire ne dépasse pas 489 caractères
- Un numéro de téléphone est bien présent sur chacun des destinataires
- Le numéro de téléphone est au format international (+XXXXXX ou 00XXXXX)
- La mention « STOP au XXXXX » est bien présente dans votre message, si le destinataire est en France (c'est-à-dire si son numéro commence par « +33 » ou « 0033 »).

Le résultat de la simulation s'affiche à côté du lien « Tester la campagne » :

Simulation et lancement de la campagne

Statut Octopush Campagne non trouvée 

[Tester la campagne](#) 3 destinataires. 3 erreurs.
[Préparer la campagne](#)

Le détail des erreurs peut être consulté dans les Notes de la campagne :

Simulation et lancement de la campagne

Statut Octopush Campagne non trouvée 

[Tester la campagne](#) 3 destinataires. 3 erreurs.
[Préparer la campagne](#)

Finances

Finances

Coût total des activités  0,00€
Coûts divers 0,00€
Coût total de la campagne  0,00€

Administration

Propriétaire*  [Prénom Nom](#)
Modifié par  [Prénom Nom](#)

Notes

NOTES

Entrer une note

Résumé de la simulation (16/04/2015 15:15:17)

Test

 resume.csv

[Prénom Nom](#) - Invalid Date Invalid Date

Cliquez sur le fichier « resume.csv » pour télécharger le résultat complet de la simulation :

```
resume (3).csv
1 STATUT;DETAIL;NUMERO;SMS
2 ECHEC;La mention 'STOP au XXXXX' doit être présente.;+33649819006;Bonjour Mr Smith, votre commande a bien été enregistrée.
3 ECHEC;La mention 'STOP au XXXXX' doit être présente.;+33600000002;Bonjour Mr Doe, votre commande a bien été enregistrée.
4 ECHEC;La mention 'STOP au XXXXX' doit être présente.;+33600000001;Bonjour Mr Parker, votre commande a bien été enregistrée.
```

Le résumé de la simulation liste tous les SMS avec :

- Le statut du SMS : ECHEC ou SUCCES. Un échec se produit si la simulation n'a pas passé un des tests mentionnés plus haut
- Le détail de l'erreur
- Le numéro du destinataire
- Le message qui sera envoyé au destinataire

Une fois que les éventuelles erreurs ont été corrigées, vous pouvez transmettre la campagne.

Transmission de la campagne

Pour transmettre la campagne, cliquer sur « Préparer la campagne ».

Une fois la campagne transmise, son statut passe à « Campagne en cours de construction ». Cela signifie que la campagne a été reçue par Octopush et qu'elle sera bientôt prête à être envoyée.

Simulation et lancement de la campagne

Statut Octopush **Campagne en cours de construction** ↻

Dans la section « Finances », vous pouvez consulter le coût de votre campagne :

Finances

Finances

Coût total des activités  **0,00€**

Coûts divers **0,30€**

Coût total de la campagne  0,30€

De la même façon que lors de la simulation, un rapport est généré lorsque vous transmettez une campagne à Octopush. Ce rapport est visible dans les notes de la campagne :

Notes

NOTES

Résumé de la transmission (16/04/2015 16:02:15)

Test

 resume.xml

Prénom Nom - Invalid Date Invalid Date

Résumé de la simulation (16/04/2015 15:15:17)

Test

 resume.csv

Prénom Nom - Invalid Date Invalid Date

Rafraîchissez le statut pour vérifier si la campagne est prête à être envoyée. Lorsque la campagne est prête à être envoyée, elle passe en statut « Campagne prête à l'envoi » :

Simulation et lancement de la campagne

Statut Octopush **Campagne prête à l'envoi** 

[Envoyer les SMS](#) [Annuler la campagne](#)

Vous pouvez alors soit valider la campagne pour envoyer les SMS, soit l'annuler.

Validation de la campagne

Cliquer sur « Envoyer les SMS » pour valider la campagne. La campagne passe alors en statut « Campagne envoyée ».

Simulation et lancement de la campagne

Statut Octopush **Campagne envoyée** 

Annulation de la campagne

Cliquer sur « Annuler la campagne » pour annuler. La campagne passe alors en statut « Campagne non trouvée », et vous pouvez la simuler ou la transmettre à nouveau.

Historique des emails envoyés via une campagne

Une fois la campagne transmise et validée, une activité « SMS » est automatiquement créée dans l'historique de chaque destinataire :

+ NOUVEAU DÉSACTIVER SE CONNECTER | AJOUTER À LA LISTE MAR... ATTRIBUER ENVOYER UN LIEN PAR C... SUPPRIMER ...

 CONTACT ▾
David Smith

Résumé

Informations sur le contact

Nom complet *	David Smith
Fonction	--
Nom de la société	--
Courrier électronique	--
Téléphone professionnel	--
Téléphone mobile	+33649819006
Télécopie	--
Mode de communication	Sans préférence
Adresse	--

PUBLICATIONS **ACTIVITÉS** NOTES

Tous ▾ | Ajouter Appel téléphonique Ajouter Tâche ...

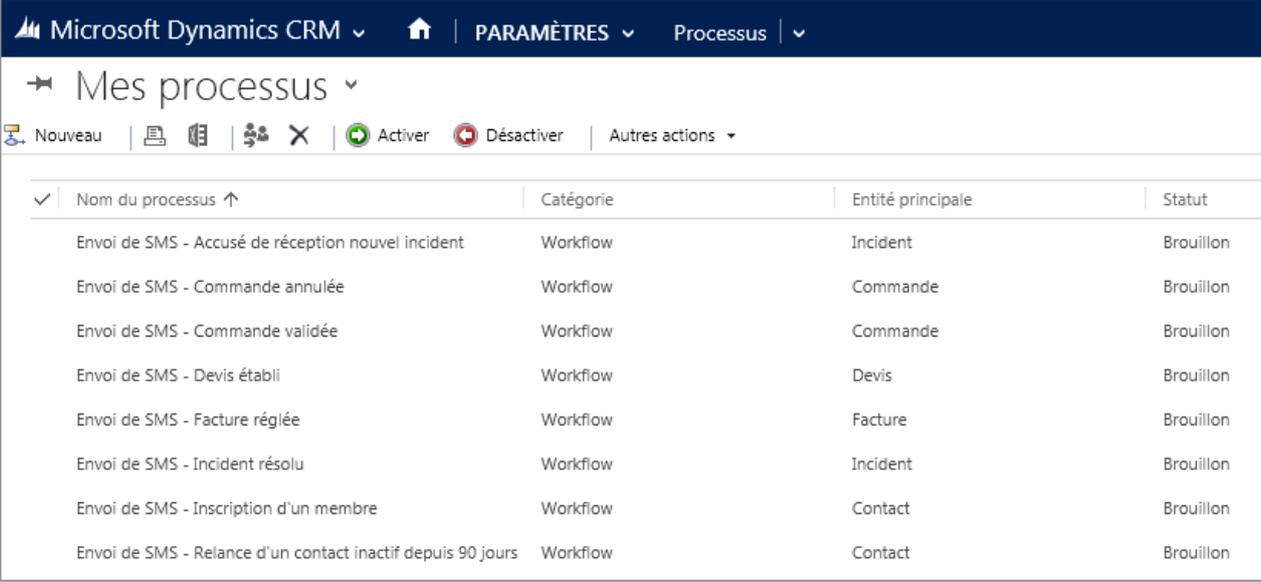
 **Bonjour Mr Smith, vo...**
Terminé par **Prénom Nom** Aujourd'hui

Envoi d'un SMS sur un hook

Vous pouvez envoyer un SMS automatiquement, sans intervention manuelle, lors de certains événements (validation d'une commande, création d'une fiche contact, règlement d'une facture...).

Hooks pré-paramétrés

Un certain nombre de hooks sont prêts à l'emploi. Vous pouvez les retrouver dans la rubrique « Paramètres > Processus » :



The screenshot shows the 'Mes processus' (My Processes) page in Microsoft Dynamics CRM. The page header includes 'Microsoft Dynamics CRM', 'PARAMÈTRES', and 'Processus'. The main heading is 'Mes processus'. Below the heading, there are action buttons: 'Nouveau', 'Activer', 'Désactiver', and 'Autres actions'. The main content is a table with the following columns: 'Nom du processus', 'Catégorie', 'Entité principale', and 'Statut'. The table lists eight pre-configured SMS hooks, all of which are in 'Brouillon' (Draft) status.

Nom du processus	Catégorie	Entité principale	Statut
Envoi de SMS - Accusé de réception nouvel incident	Workflow	Incident	Brouillon
Envoi de SMS - Commande annulée	Workflow	Commande	Brouillon
Envoi de SMS - Commande validée	Workflow	Commande	Brouillon
Envoi de SMS - Devis établi	Workflow	Devis	Brouillon
Envoi de SMS - Facture réglée	Workflow	Facture	Brouillon
Envoi de SMS - Incident résolu	Workflow	Incident	Brouillon
Envoi de SMS - Inscription d'un membre	Workflow	Contact	Brouillon
Envoi de SMS - Relance d'un contact inactif depuis 90 jours	Workflow	Contact	Brouillon

Commande validée

Envoi d'un SMS lorsqu'une commande est traitée et passe en statut « Exécutée ».

Général Administration Notes

Masquer les propriétés de processus

Nom du processus * Entité
 Activer en tant que Catégorie

Disponible pour exécution

Exécuter ce workflow en arrière-plan (recommandé)
 En tant que processus à la demande
 En tant que processus enfant

Options des processus automatiques

Étendue
 Démarrer quand : L'enregistrement est créé
 Statut de l'enregistrement modifié
 L'enregistrement est attribué
 L'enregistrement est supprimé

Exécuter en tant que : Propriétaire du workflow
 Utilisateur ayant modifié l'enregistrement

▼ Si la commande est validée

Si Commande:Statut est égal à [Exécuté], alors :

▼ Si le client est un "compte" -> SMS vers compte, sinon si le client est un "contact" -> SMS vers contact

Si Client (Compte):Compte contient des données, alors :

- Envoi du SMS au compte
 Octopush (1.0.0.31):OctopushWF.SendSMS

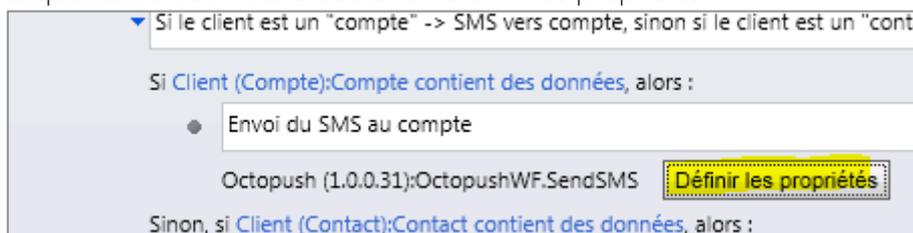
Sinon, si Client (Contact):Contact contient des données, alors :

- Envoi du SMS au contact
 Octopush (1.0.0.31):OctopushWF.SendSMS

Texte par défaut du SMS : « Votre commande n°{REF_COMMANDE} d'un montant de {MONTANT} a été validée ».

Pour modifier le texte par défaut :

- Aller dans la rubrique « Paramètres → Processus »
- Ouvrir le processus « Envoi de SMS - Commande validée »
- Désactiver le processus, s'il est activé
- Cliquer sur chacun des 2 boutons « Définir les propriétés »



- Modifier le texte dans le champ « Texte à utiliser »

Processus : Commande validée

Définir les propriétés d'entrée de la phase persona...

Nom de propriété	Type de données	Valeur
Contact destinataire	Recherche	<input type="text"/>
Prospect destinataire	Recherche	<input type="text"/>
Compte destinataire	Recherche	{Compte(Client (Compte))}
Modèle de SMS à utiliser	Recherche	<input type="text"/>
Texte à utiliser	Une seule ligne de texte	Votre commande n° {Référence de commande}

Commande annulée

Envoi d'un SMS lorsqu'une commande est annulée (i.e. passe en statut « Annulée »)

Général Administration Notes

Masquer les propriétés de processus

Nom du processus : Entité :

Activer en tant que : Catégorie :

Disponible pour exécution

Exécuter ce workflow en arrière-plan (recommandé)

En tant que processus à la demande

En tant que processus enfant

Options des processus automatiques

Étendue :

Démarrer quand : L'enregistrement est créé

Statut de l'enregistrement modifié

L'enregistrement est attribué

Champs d'enregistrement modifiés

L'enregistrement est supprimé

Exécuter en tant que : Propriétaire du workflow

Utilisateur ayant modifié l'enregistrement

Si la commande est validée

Si Commande:Statut est égal à [Exécuté], alors :

Si le client est un "compte" -> SMS vers compte, sinon si le client est un "contact" -> SMS vers contact

Si Client (Compte):Compte contient des données, alors :

- Envoi du SMS au compte

Octopush (1.0.0.31):OctopushWF.SendSMS

Sinon, si Client (Contact):Contact contient des données, alors :

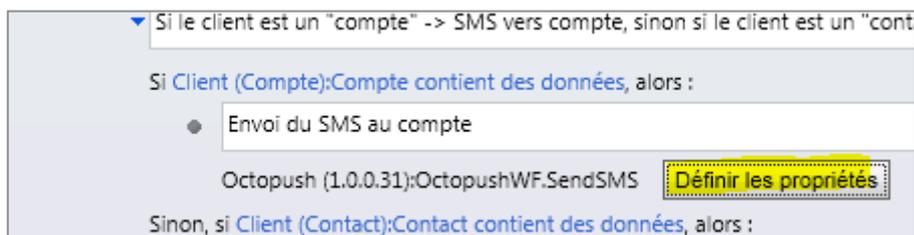
- Envoi du SMS au contact

Octopush (1.0.0.31):OctopushWF.SendSMS

Texte par défaut du SMS : « Votre commande n°{REF_COMMANDE} d'un montant de {MONTANT} a été annulée ».

Pour modifier le texte par défaut :

- Aller dans la rubrique « Paramètres → Processus »
- Ouvrir le processus « Envoi de SMS - Commande annulée »
- Désactiver le processus, s'il est activé
- Cliquer sur chacun des 2 boutons « Définir les propriétés »



- Modifier le texte dans le champ « Texte à utiliser »

Accusé de réception de nouvel incident

Envoi d'un SMS lorsqu'un nouvel incident est créé.

Général Administration Notes

▼ Masquer les propriétés de processus

Nom du processus Entité
 Activer en tant que Catégorie

Disponible pour exécution

Exécuter ce workflow en arrière-plan (recommandé)
 En tant que processus à la demande
 En tant que processus enfant

Options des processus automatiques

Étendue
 Démarrer quand : L'enregistrement est créé
 Statut de l'enregistrement modifié
 L'enregistrement est attribué
 Champs d'enregistrement modifiés
 L'enregistrement est supprimé

Exécuter en tant que : Propriétaire du workflow
 Utilisateur ayant modifié l'enregistrement

Ajouter une étape | Insérer | Supprimer cette étape.

▼ Si le client est un compte -> SMS vers compte, sinon si le client est un contact -> SMS vers contact

Si Client (Compte):Compte contient des données, alors :

- Envoi du SMS au compte
 Octopush (1.0.0.31):OctopushWF.SendSMS

Sinon, si Client (Contact):Contact contient des données, alors :

- Envoi du SMS au contact
 Octopush (1.0.0.31):OctopushWF.SendSMS

Texte du SMS : « Le cas de support n°{REF_INCIDENT} a été créé »

Résolution d'incident

Envoi d'un SMS lorsqu'un incident est résolu (i.e. le statut de l'incident passe à « Résolu »).

Général Administration Notes

▼ Masquer les propriétés de processus

Nom du processus Entité
 Activer en tant que Catégorie

Disponible pour exécution

Exécuter ce workflow en arrière-plan (recommandé)
 En tant que processus à la demande
 En tant que processus enfant

Options des processus automatiques

Étendue
 Démarrer quand : L'enregistrement est créé
 Statut de l'enregistrement modifié
 L'enregistrement est attribué
 Champs d'enregistrement modifiés
 L'enregistrement est supprimé

Exécuter en tant que : Propriétaire du workflow
 Utilisateur ayant modifié l'enregistrement

▼ Si le statut de l'incident est "Résolu"

Si Incident:Statut est égal à [Résolu], alors :

▼ Si le client est un compte > SMS vers compte, sinon si le client est un contact > SMS vers contact

Si Client (Compte):Compte contient des données, alors :

- Envoi du SMS au compte
 Octopush (1.0.0.31):OctopushWF.SendSMS

Sinon, si Client (Contact):Contact contient des données, alors :

- Envoi du SMS au contact
 Octopush (1.0.0.31):OctopushWF.SendSMS

Texte du SMS : « L'incident n°{REF_INCIDENT} a été résolu. »

Nouveau devis établi

Envoi d'un SMS lorsqu'un devis est établie (i.e. le devis passe du statut « brouillon » au statut « actif »).

Général Administration Notes

▼ Masquer les propriétés de processus

Nom du processus Entité
 Activer en tant que Catégorie

Disponible pour exécution

Exécuter ce workflow en arrière-plan (recommandé)
 En tant que processus à la demande
 En tant que processus enfant

Options des processus automatiques

Étendue
 Démarrer quand : L'enregistrement est créé
 Statut de l'enregistrement modifié
 L'enregistrement est attribué
 Champs d'enregistrement modifiés
 L'enregistrement est supprimé

Exécuter en tant que : Propriétaire du workflow
 Utilisateur ayant modifié l'enregistrement

Ajouter une étape | Insérer | Supprimer cette étape.

▼ Si le statut du devis est "Actif"

Si Devis:Statut est égal à [Actif], alors :

▼ Si le client est un compte > SMS vers compte, sinon si le client est un contact > SMS vers contact

Si Prospect (Compte):Compte contient des données, alors :

- Envoi du SMS au compte
 Octopush (1.0.0.31):OctopushWF.SendSMS

Sinon, si Prospect (Contact):Contact contient des données, alors :

- Envoi du SMS au contact
 Octopush (1.0.0.31):OctopushWF.SendSMS

Texte du SMS : « Le devis n°{REF_DEVIS} d'un montant de {MONTANT} a été établi »

Facture réglée

Envoi d'un SMS lorsqu'une facture est réglée (i.e. le statut de la facture passe à « Réglée »).

Général Administration Notes

▼ Masquer les propriétés de processus

Nom du processus Entité
 Activer en tant que Catégorie

Disponible pour exécution

Exécuter ce workflow en arrière-plan (recommandé)
 En tant que processus à la demande
 En tant que processus enfant

Options des processus automatiques

Étendue
 Démarrer quand : L'enregistrement est créé
 Statut de l'enregistrement modifié
 L'enregistrement est attribué
 Champs d'enregistrement modifiés
 L'enregistrement est supprimé

Exécuter en tant que : Propriétaire du workflow
 Utilisateur ayant modifié l'enregistrement

▼ Si le statut est "Régliée"

Si **Facture:Statut est égal à [Réglié]**, alors :

▼ Si le client est un compte > SMS vers compte, sinon si le client est un contact > SMS vers contact

Si **Client (Compte):Compte contient des données**, alors :

- Envoi du SMS au compte
 Octopush (1.0.0.31):OctopushWF.SendSMS

Sinon, si **Client (Contact):Contact contient des données**, alors :

- Envoi du SMS au contact
 Octopush (1.0.0.31):OctopushWF.SendSMS

Texte du SMS : « Votre facture n°{REF_FACTURE} d'un montant de {MONTANT} a été réglée »

Inscription d'un membre

Envoi d'un SMS lors de la création d'une nouvelle fiche Contact.

Général Administration Notes

▼ Masquer les propriétés de processus

Nom du processus Entité
 Activer en tant que Catégorie

Disponible pour exécution

Exécuter ce workflow en arrière-plan (recommandé)
 En tant que processus à la demande
 En tant que processus enfant

Options des processus automatiques

Étendue
 Démarrer quand : L'enregistrement est créé
 Statut de l'enregistrement modifié
 L'enregistrement est attribué
 Champs d'enregistrement modifiés
 L'enregistrement est supprimé

Exécuter en tant que : Propriétaire du workflow
 Utilisateur ayant modifié l'enregistrement

Ajouter une étape Supprimer cette étape.

▼ Si le numéro de mobile du contact est renseigné

Si Contact:Téléphone mobile contient des données, alors :

- Envoi du SMS au contact
 Octopush (1.0.0.31);OctopushWF.SendSMS

Texte du SMS : « Votre inscription est confirmée »

Relance d'un contact inactif depuis x jours

Envoi d'un SMS s'il n'y a pas eu de modification sur un contact depuis 90 jours.

Général Administration Notes

▼ Masquer les propriétés de processus

Nom du processus Entité
 Activer en tant que Catégorie

Disponible pour exécution

Exécuter ce workflow en arrière-plan (recommandé)
 En tant que processus à la demande
 En tant que processus enfant

Rétention des tâches de workflow

Supprimer automatiquement les tâches de workflow terminées (pour libérer de l'espace disque)

Options des processus automatiques

Étendue
 Démarrer quand : L'enregistrement est créé
 Statut de l'enregistrement modifié
 L'enregistrement est attribué
 Champs d'enregistrement modifiés
 L'enregistrement est supprimé

Ajouter une étape Supprimer cette étape.

▼ Attente 90 jours

Attendez Processus-Délai d'exécution >= [3 Mois Après Contact:Créé le], puis :

▼ Si le contact n'a pas été modifié

Si Contact:Modifié le est égal à [Contact:Créé le], alors :

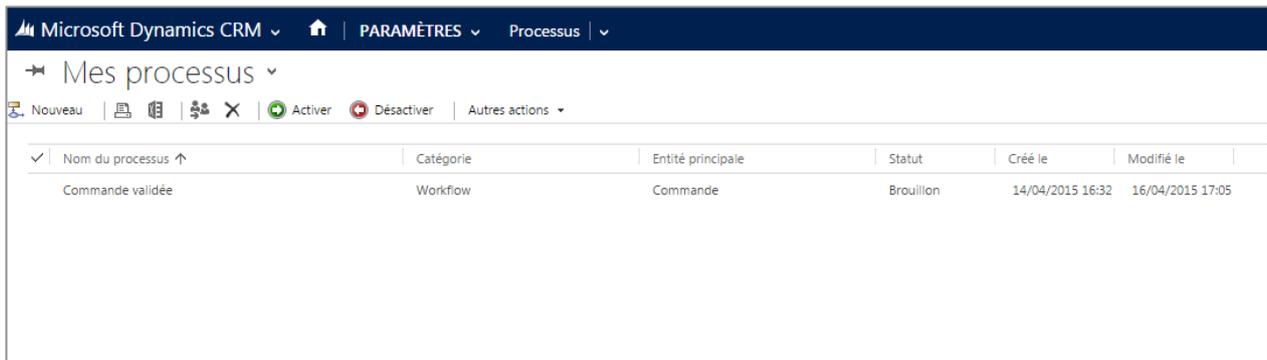
- Envoi du SMS au contact
 Octopush (1.0.0.31);OctopushWF.SendSMS

Texte du SMS : « Nous constatons que vous ne nous avez pas rendu visite depuis longtemps. Vous nous manquez !!! »

Ajouter un nouveau hook

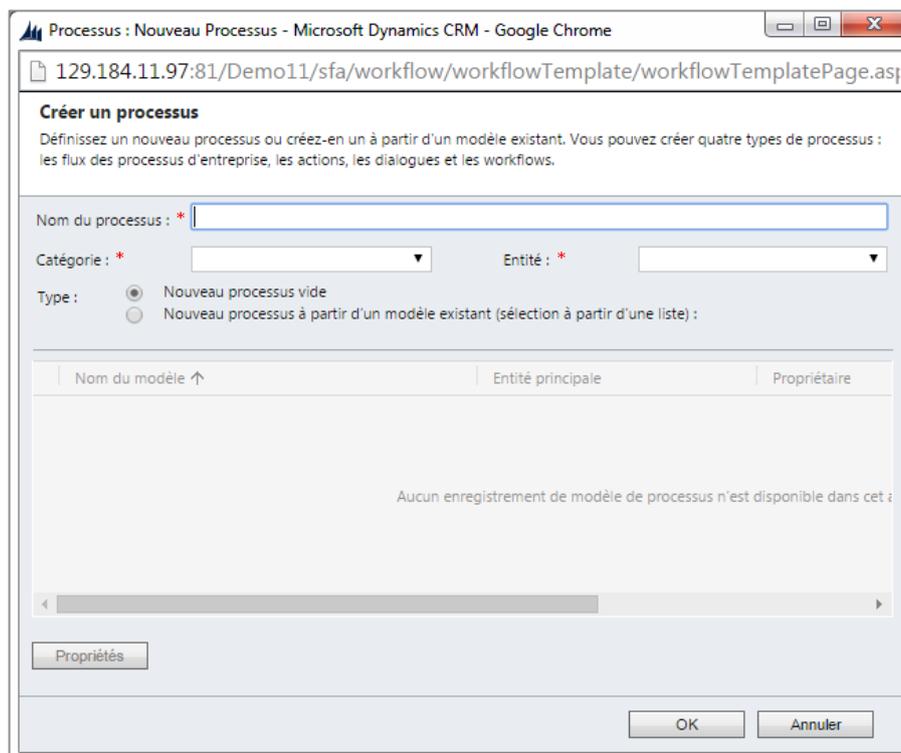
L'envoi de SMS sur un hook se fait via les workflows de Dynamics CRM. Le workflow vous permet de déterminer les conditions d'un événement, et les actions à déclencher sur cet événement (ici, l'envoi d'un SMS).

Pour créer un nouveau workflow, aller dans la rubrique « Processus » de Dynamics CRM.



Nom du processus ↑	Catégorie	Entité principale	Statut	Créé le	Modifié le
Commande validée	Workflow	Commande	Brouillon	14/04/2015 16:32	16/04/2015 17:05

Cliquer sur « Nouveau » pour créer un nouveau processus.



Créer un processus
Définissez un nouveau processus ou créez-en un à partir d'un modèle existant. Vous pouvez créer quatre types de processus : les flux des processus d'entreprise, les actions, les dialogues et les workflows.

Nom du processus : *

Catégorie : * Entité : *

Type : Nouveau processus vide
 Nouveau processus à partir d'un modèle existant (sélection à partir d'une liste) :

Nom du modèle ↑	Entité principale	Propriétaire
Aucun enregistrement de modèle de processus n'est disponible dans cet espace de travail.		

Propriétés

OK Annuler

- Nom du processus : choisissez un intitulé pour le processus
- Catégorie : choisissez « Workflow »

- Entité : choisissez le type d'enregistrement qui va déclencher l'événement. Par exemple, pour une validation de commande, choisissez l'entité « Commande ».

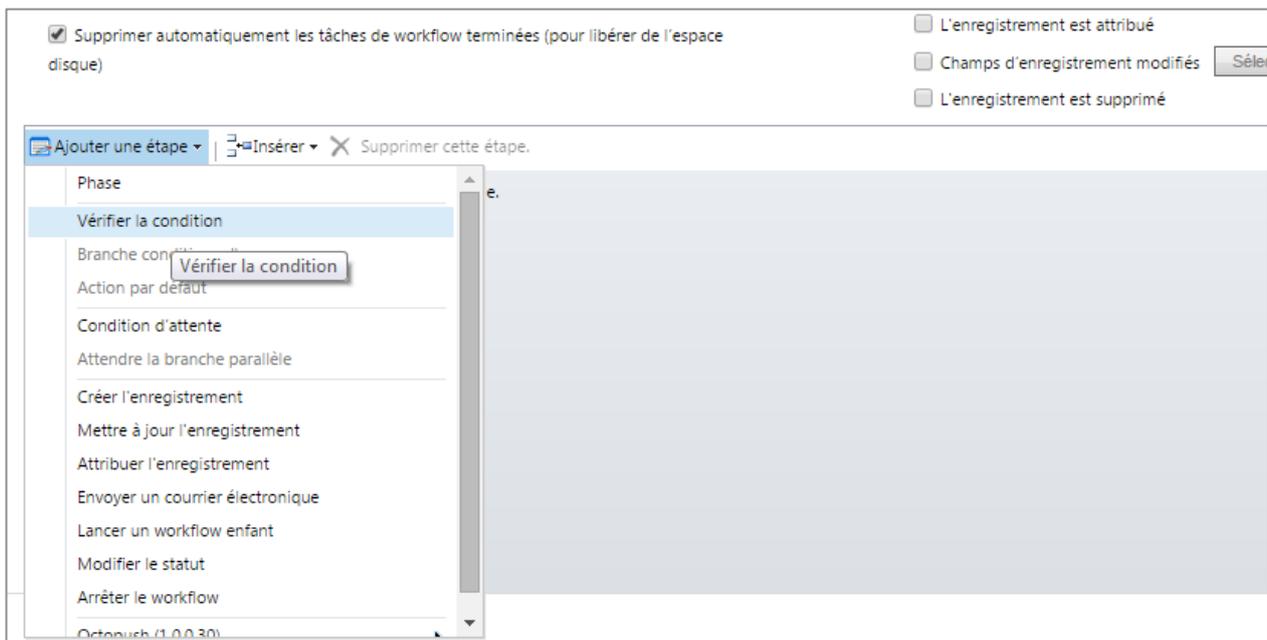
Cliquer sur « OK » pour commencer la configuration du workflow.

Dans la liste déroulante « Etendue », choisissez « Organisation ».

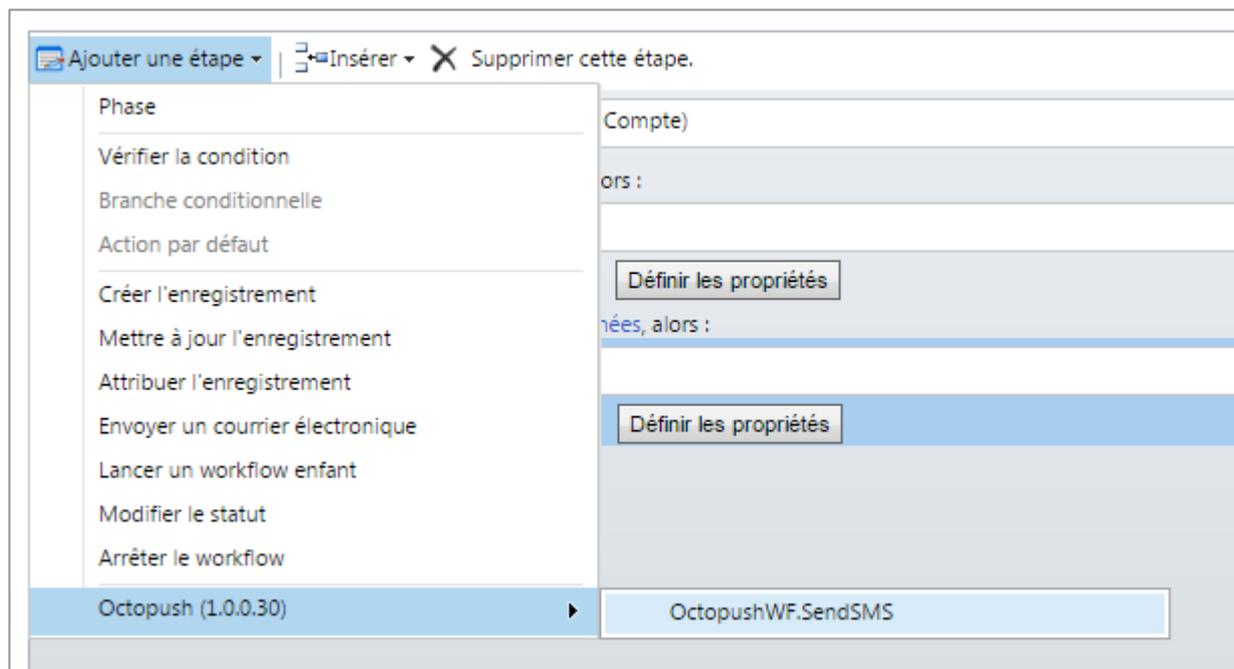
Dans la zone « Démarrer quand », choisissez les événements qui vont déclencher le workflow. Les événements peuvent être :

- L'enregistrement est créé : le workflow (et donc l'envoi de SMS) va se déclencher dès qu'une fiche sera créée pour le type d'enregistrement défini
- Statut de l'enregistrement modifié : le workflow se déclenche lorsque l'enregistrement passe dans un statut particulier (par exemple, lorsque la commande passe en statut « Validée »).
- Champs d'enregistrement modifiés : le workflow se déclenche lorsque la valeur de certains champs est modifiée (plusieurs champs peuvent être spécifiés).
- L'enregistrement est supprimé.

Vous pouvez ajouter des tests pour vérifier certaines conditions avant d'envoyer le SMS. Pour ajouter un test, cliquer sur le bouton « Ajouter une étape », puis sur « Vérifier la condition » :



Pour ajouter une action d'envoi de SMS à votre workflow, cliquer sur « Ajouter une étape », puis « Octopush (1.0.0.30) », puis « OctopushWF.SendSMS » :



Fichier Enregistrer et fermer Aide

Processus : Commande validée Utilisation de la solution : Solution par défaut

Définir les propriétés d'entrée de la phase persona...

Nom de propriété	Type de données	Valeur
Contact destinataire	Recherche	<input type="text"/>
Prospect destinataire	Recherche	<input type="text"/>
Compte destinataire	Recherche	<input type="text"/>
Modèle de SMS à utiliser	Recherche	<input type="text"/>
Texte à utiliser	Une seule ligne de texte	-

Assistant Formulaires

Valeurs dynamiques

Valeurs dynamiques

Opérateur :
Affecter la valeur

Rechercher :
Commande

Client

Ajouter

X | ↑ ↓

Valeur par défaut :

OK

Sur l'écran ci-dessus, 2 champs sont à renseigner :

- Le destinataire du SMS (qui peut être un prospect, un contact ou un compte)
- Le modèle de SMS à utiliser. Le modèle peut contenir des champs de fusion.

Comme les destinataires peuvent être de 3 types différents, vous retrouvez sur écran 3 champs « destinataires ». Un seul de ces champs doit être renseigné. Si le hook peut s'appliquer à plusieurs types d'enregistrements, vous devrez créer autant d'actions d'envoi de SMS. Chacune de ces actions ciblera un des types d'enregistrement possibles.

Par exemple, un hook sur la validation d'une commande peut concerner 2 types de destinataires : contact ou compte (un prospect ne peut pas être relié à une commande dans Dynamics CRM).

Le hook se présentera alors de la façon suivante :

Ajouter une étape | Insérer | Supprimer cette étape.

▼ Destinataire = Client de la commande (Contact ou Compte)

Si Client (Contact):Contact contient des données, alors :

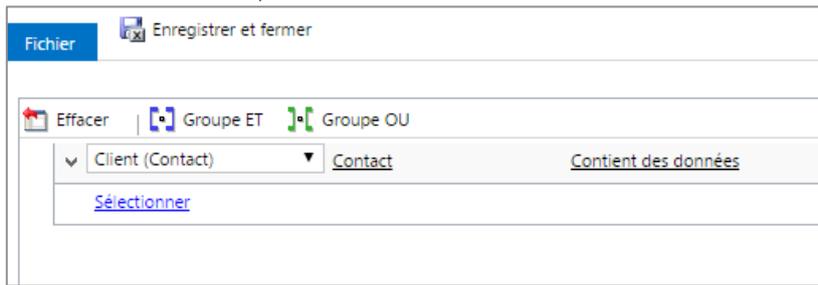
- Envoi du SMS au contact
Octopush (1.0.0.30):OctopushWF.SendSMS

Sinon, si Client (Compte):Compte contient des données, alors :

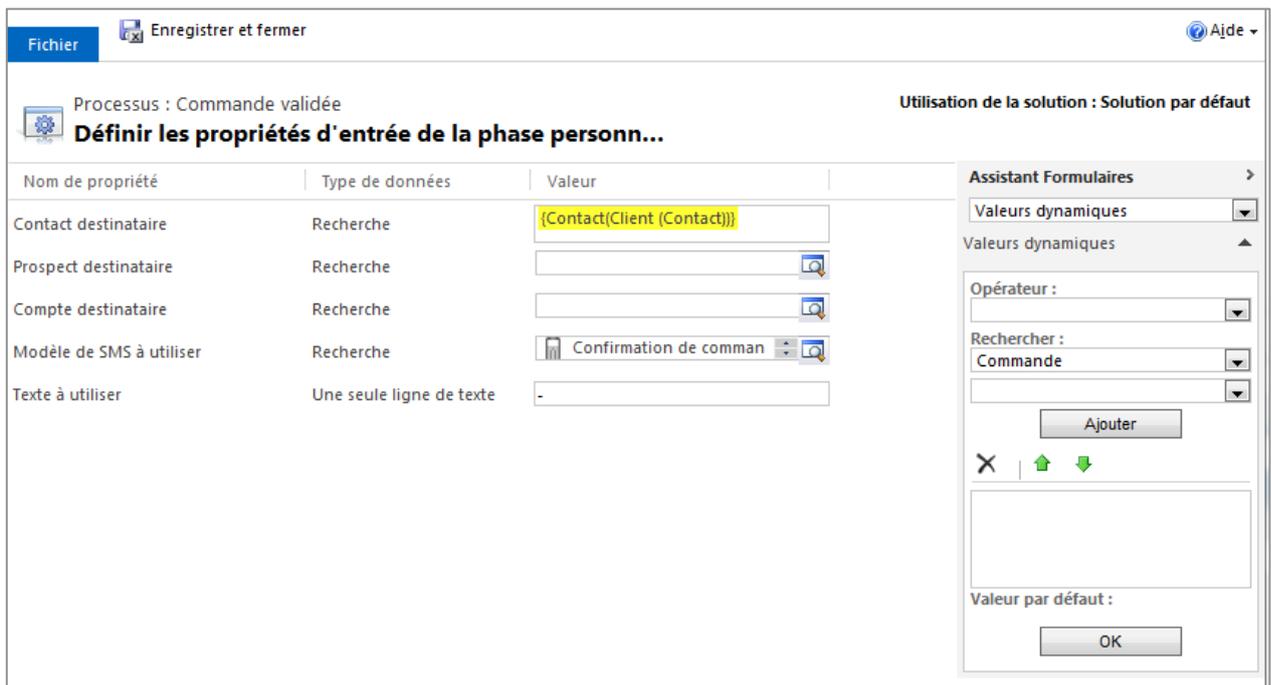
- Envoi du SMS au compte
Octopush (1.0.0.30):OctopushWF.SendSMS

Vous devez :

- Créer une condition pour tester si la commande concerne un contact



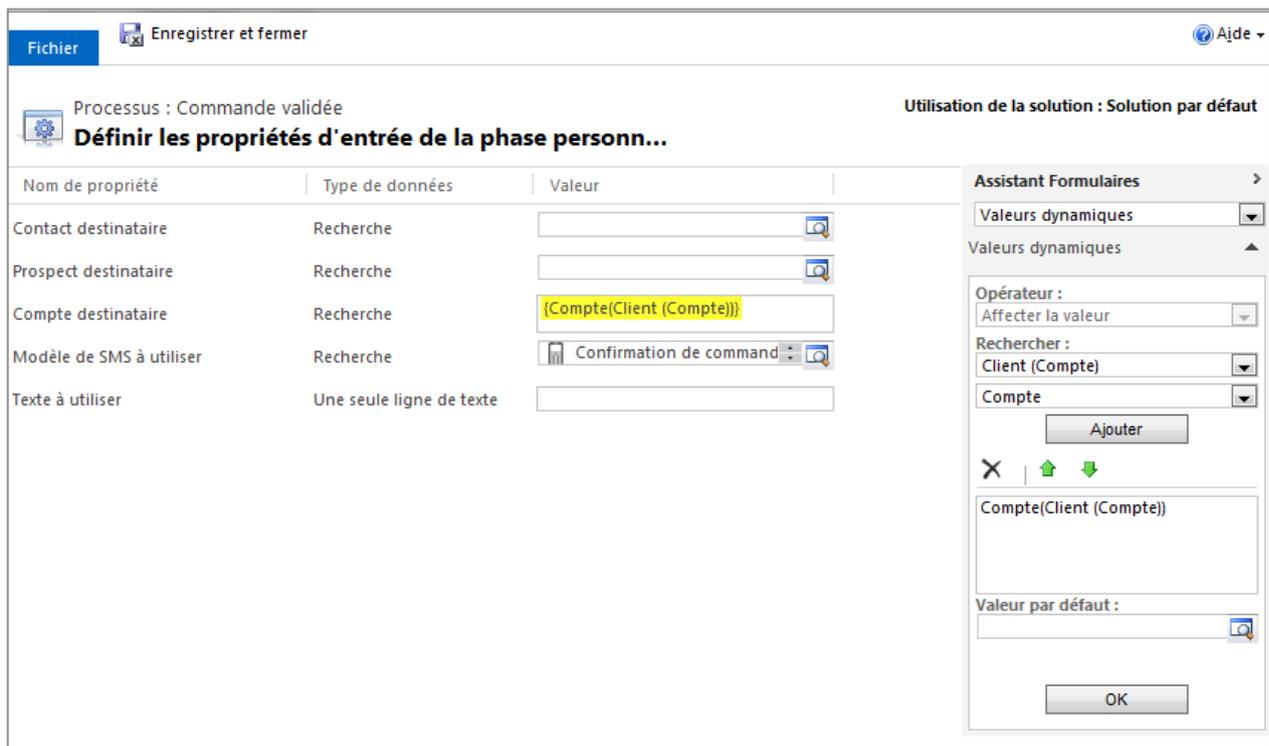
- Dans le cas où cette condition est vérifiée, insérer l'action d'envoi de SMS, en renseignant le champ « Contact destinataire » :



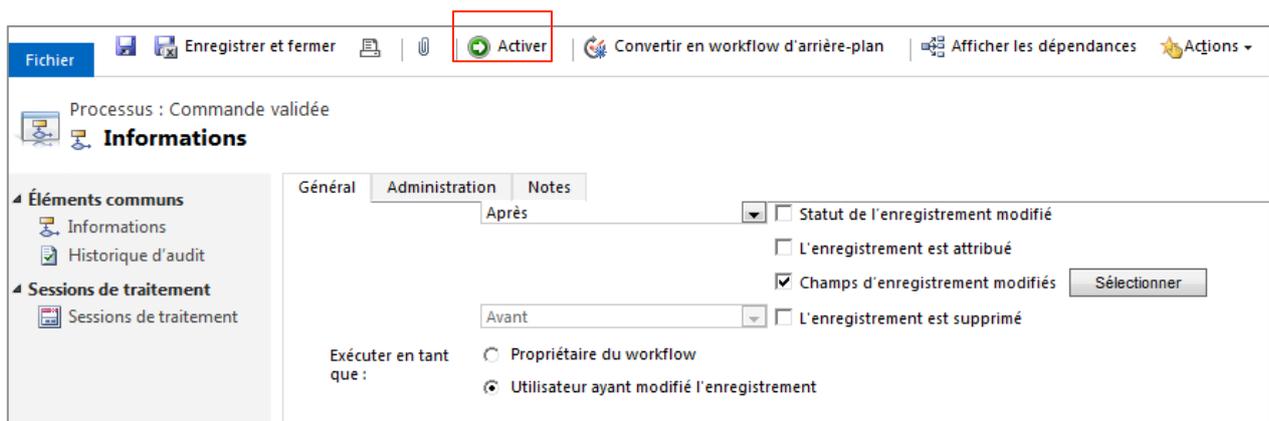
- Créer une branche conditionnelle pour tester si la commande concerne un compte



- Dans le cas où cette condition est vérifiée, insérer l'action d'envoi de SMS, en renseignant le champ « Compte destinataire » :



Une fois le workflow préparé, cliquer sur « Activer » :



Vous pouvez désactiver temporairement un workflow en cliquant sur « Désactiver ».

